

РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ

Справедливе реагування та вирішення питань, поставлених в апеляціях – одне із джерел інформації для усунення недоліків в роботі ООВ та підвищення його конкурентноздатності. В ООВ НВКП «Стандарт-Сервіс» встановлено загальні правила та регламентовано вимоги до порядку розгляду апеляцій при проведенні сертифікації систем управління якістю (СУЯ) з дотриманням відповідного рівня конфіденційності:

1) Розгляд апеляцій здійснюється апеляційною Комісією ООВ, члени якої не є працівниками ООВ. ООВ несе відповідальність за всі рішення, прийняті на всіх рівнях процесу розглядання апеляцій. Всі апеляції подаються на ім'я керівника ООВ. Для розгляду та аналізування апеляцій з метою уникнення будь-якого тиску, що може вплинути на ухвалення рішення, залучаються працівники, які не були залучені до діяльності з сертифікації, пов'язаної з апеляцією. Після поступлення апеляції ООВ проводить перевірку вірогідності допущених порушень, про які йдеться у вищевказаному документі. Перевірка вірогідності здійснюється шляхом опитування виконавців та зіставлення результатів опитування із фактичними даними. Апелянт може опротестувати залучення будь-кого із членів апеляційної Комісії при достатній аргументованості, що присутність останнього буде порушувати принцип неупередженості. Своє заперечення апелянт повинен подати у письмовому вигляді.

2) Якщо в місячний термін вирішити порушені в апеляції питання неможливо, голова Комісії встановлює необхідний термін для її розгляду. При цьому загальний термін розгляду апеляції не повинен перевищувати сорока п'яти днів.

3) Витрати, пов'язані з розглядом апеляцій несе кожна зі сторін. У випадку задоволення вимог Клієнта, витрати з розгляду заяви несе ООВ.

4) Апелянтом можуть бути опротестовані такі рішення ООВ:

- відмова ООВ у прийнятті до розгляду заявки;
- відмова у видачі сертифіката;
- призупинення дії або скасування сертифіката.

5) Апеляції подаються у паперовому чи електронному вигляді не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняте рішення. Подання апеляції не зупиняє дії прийнятого ООВ рішення. До апеляції додаються такі документи:

- листування між Клієнтом та ООВ;
- документи, що були оформлені ООВ та Клієнтом в процесі (звіти, акти, висновки тощо);
- результати наглядання;
- заходи, вжиті Клієнтом щодо усунення невідповідностей (при наявності);
- скарги споживачів тощо.

При необхідності може вимагатися надання інших, необхідних для розгляду апеляції документів.

6) Рішення стосовно поданої апеляції можуть бути:

- прийняти до розгляду заявку;
- відмовити у прийнятті до розгляду заявки;
- видати сертифікат;
- відмовити у видачі сертифікату;
- підтвердити призупинення дії сертифіката;
- відновити дію сертифіката.

7) Вся наявна інформація стосовно особистості апелянта знаходиться в ООВ і розголошується тільки за його згодою.